

IV

병원혁신활동



01 위장관 조직 검체처리 시스템 개선을 통한 검사결과 질 향상 및 업무효율 개선활동

활동팀명 : 위장전술(병리과, 수술실)

+ 활동개요

- 금요일 오후 이후 수술실, 병리과 간 위장관 조직 검체 접수 프로세스 부재와 수술실 장시간 보관되는 포르말린 과고정 위장관 조직 검체 증가로 위장관 검체 분자 병리 검사 Invalid 결과 증가
- 병리 검체 처방 오류 및 누락, 검체 접수 과정 인식 부족, Invalid 결과 증가 등으로 검사 질 저하, 업무 효율 감소, 재검사로 인한 비용 및 효율 감소 발생 가능
- 목표 : 위장관 조직 검체처리 프로세스 개선 및 매뉴얼 제작, 직원 교육을 통한 검사 결과 질, 업무 효율 향상 도모

+ 혁신활동

검체 처리 시스템 개선

- 검체 접수 프로토콜 제작 : 접수되지 못한 검체의 포르말린 과고정을 방지하기 위해 토요일 및 연휴 검체 접수 시행
- 검체 처리 절차 매뉴얼 제작 : 처방확인→검체보관→검체접수까지의 프로세스 교육

시스템 관리 및 유지

- 병리 검체 처방, 보관, 접수 관련 통계 관리
- 병리 처방 확인 캠페인

+ 개선성과

성과지표

구분	활동 전	목표율	활동 후	목표치 달성
위장관 검체 주말 접수율	0%	70% 이상	88.8%	88.8% 증가
분자병리 Invalid 결과율	5%	50% 감소	0.37%	92.6% 감소
병리처방 지연율	23.6%	20% 감소	16.4%	30.5% 감소

02 외래 전화 상담 업무 효율성 강화

■ **활동팀명** : CC(Central call) line(외래간호팀, 원무팀, 콜센터)

+ 활동개요

- 외래 전화 문의 매뉴얼화와 훈련된 콜센터 인력운동을 통해 직원 및 환자 만족도 증진
- 무분별한 전화 문의 관련 직원 업무 부담 감소 및 외래 응대 업무 집중 효과 기대
- 직원 간 유선통화 감소를 통한 외부 고객의 통화연결을 위한 대기 시간 감소 필요성 제기
- 목표 : 콜센터, 외래 간 전화 상담 업무의 효율적 분배를 통한 효과적인 전화 상담 제공 및 외래환자 만족도 향상 도모

+ 혁신활동

효율적 업무 분담 체계 수립

- 콜센터, 외래 간 상담 체계 수립
- 진료과 직통번호 노출 제한 및 전화 연결 기준 수립
- 콜센터 인력 충원 및 교육
- 정형화된 안내 문자 양식 개발 및 문자 재안내

콜센터 표준 상담 매뉴얼 제작

- 주요 문의 항목에 대한 목록화와 표준 답변 제작

+ 개선성과

- 외부고객 종합만족도 외래 2.2점 향상(78.6→80.8). 특히, 고객 대응성, 환자 배려, 직원의 존중 및 예의 영역이 향상
- 콜센터 구축(인력 충원 배치, 콜시스템 중앙화 등)으로 외래 예약 편의성 향상

03 PROM 플랫폼 구축을 통한 환자 중심 서비스 실현과 연구 활성화

활동팀명 : PROM from INHA(의료정보팀, 전산운영팀, 정형외과, 비뇨의학과, 서비스혁신팀)

+ 활동개요

- 환자가 자신의 건강 상태를 스스로 평가해 보고한 결과를 표준화된 도구를 사용하여 누적된 데이터를 통해 환자의 건강 상태, 치료 방향, 연구 자료 등으로 활용
- 환자중심성 평가 강화 트렌드를 반영하여 세계 병원 평가 선정 기준 반영 및 중증진료체계 강화 시범 사업의 일환으로 도입
- 환자 중심의 치료를 위한 본원 의료진의 PROM 요구도 증가

+ 혁신활동

PROM 플랫폼 전산 구축 및 시스템 마련

- 평가 및 치료기록, 전자동의서 서식으로 생성된 설문지를 PROM 서식으로 생성
- PROM 모바일 전송 플랫폼 개발
- PROM 플랫폼 원내 EMR 삽입 및 진료기록 내 PROM 점수 연동

PROM 데이터 누적 방법 마련

- 환자 PROM 서식별 누적 결과 및 전송 목록 화면 구축
- 본원 앱에서 환자가 본인이 작성한 PROM 조회 가능

PROM 의료진 인식 개선 및 홍보

- 직원 식당 내 PROM 홍보 동영상 재생
- 전문가 초청 특강 진행

+ 개선성과

- PROM 플랫폼 개발 완료 및 EMR 내 적용 후 시행
- PROM 회신율 증가(0% → 60.6%)
- 추후 PROM 누적 데이터를 통한 연구 및 PROM 정착의 기반 마련